



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

FORMULÁRIO IV- NP 09 - ESTRATÉGIA DE CONTRATAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Estratégia de Contratação Nº 10/2022 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 08 de junho de 2022.

1. **DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

Contratação de licenças de sistema informatizado, na modalidade SaaS, para a resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, incluindo atualizações, suporte técnico, implantação e treinamento para o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo.

2. **DETALHAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO**

| LOTE ÚNICO | | | |
|------------|---|---|--------------|
| ITEM | SERVIÇO | UNIDADE | QUANTIDADE |
| 1 | <ul style="list-style-type: none">Solução de licenças de uso de software, por meio de subscrição, para realização de sessões de conciliação e mediação por meio de videoconferência, em sua versão mais atualizada;Implantação;Atualizações;Suporte. | Número de usuários estimado Número de casos estimado | 250 1.000 |
| 2 | Treinamento para para as equipes dos CEJUSCS e do NUPEMEC, de no mínimo 12 participantes, com carga horária mínima de 18 (dezoito) horas | Treinamento | 1 |
| 3 | Treinamento para para para os mediadores judiciais, de no mínimo 12 participantes, com carga horária mínima de 6 (seis) horas | Treinamento | 1 |

2.1. **Justificativa da Quantidade**

2.1.1. A quantidade foi definida com base no número de usuários do NUPEMEC/TJES e dos mediadores/conciliadores que também farão uso do software.

2.2. **Adjudicação**

2.2.1. O agrupamento da contratação da solução e de treinamento em um único lote se justifica pelo fato de que tais serviços citados estão alinhados e inseridos em um mesmo contexto operacional. Além disto, não será possível licitar treinamento da solução sem o conhecimento prévio de qual é a solução que será vencedora (item 1). Nestes termos, a pluralidade de empresas contratadas, além de poder aumentar seu custo administrativo e tornar a operacionalização, execução e gestão contratual mais complexa, gera o risco de determinada empresa recusar-se a prestar o serviço contratado sob a alegação de que a falha foi provocada por solução de responsabilidade de outra empresa;

2.2.2. Portanto, no intuito de mitigar o risco exposto e evitar o comprometimento dos serviços prestados pela STI, é recomendado que a adjudicação seja realizada a uma única empresa.

3. **FORMA DE SELEÇÃO DO PRESTADOR DO SERVIÇO**

| Forma de Contratação | Justificativa |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Pregão Eletrônico | O serviço almejado é enquadrado, conforme definição legal, como serviço comum – já que possui padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos em edital, utilizando-se de especificações usuais no mercado. Assim, dever-se-ão observar as disposições trazidas pela Lei nº 10.520/2002 e pelo Decreto Federal 10.024 que, considerando que a modalidade escolhida foi a do pregão eletrônico, o tipo aqui aplicado será necessariamente o do menor preço. |
| <input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico com SRP | |
| <input type="checkbox"/> Pregão Presencial | |
| <input type="checkbox"/> Inexigibilidade de Licitação | |
| <input type="checkbox"/> Dispensa de Licitação | |
| <input type="checkbox"/> Outra: | |

4. **CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO**

4.1. O recebimento dos produtos e serviços será realizado de acordo com a execução das seguintes etapas:

4.1.1. Entrega das subscrições imediata à aprovação do Plano Executivo de Implantação e do Plano de Continuidade de Negócio;

4.1.2. Recebimento provisório pelo Gestor do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta;

I - As subscrições poderão ser rejeitadas, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes no Termo de Referência e na proposta, devendo ser substituídos e/ou refeitos no prazo de 7 (sete) dias úteis, a contar da notificação a Contratada, às suas expensas, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

4.1.3. Recebimento definitivo após o teste da solução e verificação da qualidade e quantidade do serviço, na forma do ADENDO IV - Termo de Recebimento Definitivo;

I - O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da Contratada pelos prejuízos resultantes da inadequada execução do contrato.

4.1.4. Treinamento e capacitação da equipe técnica em Administração, Configuração e Gerenciamento da ferramenta contratada;

I - O Treinamento e capacitação deverá ser realizado em acordo com os Requisitos de Treinamento e os Requisitos de Qualidade dos Serviços de Treinamento constantes no documento de Análise de Viabilidade da Contratação.

5. **PROCEDIMENTOS DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

5.1. **A GESTÃO DO CONTRATO** caberá aos servidores designados pelo Secretário Geral do Tribunal de Justiça, que fará publicar o ato de designação no Diário da Justiça, com as seguintes atribuições:

5.1.1. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório, inclusive para fins de pagamento;

5.1.2. Analisar a documentação necessária para o pagamento, como aderência aos termos contratuais e regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias;

5.1.3. Após o ateste da fatura, enviar para o setor Financeiro em até 3 (três) dias úteis para providenciar pagamento;

5.1.4. Informar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato;

5.1.5. Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências;

- 5.1.6. Encaminhar a Ordem de Serviço para início da prestação do serviço e acompanhá-la;
- 5.1.7. Monitorar a execução do contrato;
- 5.1.8. Avaliar a necessidade efetiva de continuidade do objeto contratado;
- 5.1.9. Executar outros serviços correlatos à gestão do Contrato;
- 5.1.10. Realizar as atividades de fiscalização, caso não seja designado um fiscal técnico.
- 5.2. **A FISCALIZAÇÃO** dos serviços, se necessária, recairá sobre servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação - STI e do NUPEMEC, tendo por atribuições:
 - 5.2.1. Acompanhar os chamados;
 - 5.2.2. Apoiar o Gestor do Contrato quanto às questões contratuais;
 - 5.2.3. Fiscalizar a execução das tarefas e demandas, verificar os níveis de qualidade, informar ao Gestor do Contrato sobre eventuais ocorrências;
 - 5.2.4. Determinar as datas e os horários para realização dos serviços, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.
- 5.3. **O PREPOSTO da CONTRATADA** será responsável por:
 - 5.3.1. Atuar como interlocutor principal junto ao CONTRATANTE;
 - 5.3.2. Comparecer, sempre que solicitado, às dependências do CONTRATANTE, nos dias úteis, em horário comercial.
 - 5.3.3. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.
 - 5.3.4. Informar ao CONTRATANTE sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços.
 - 5.3.5. Estar apto a prestar tempestivamente todas as informações (por meio de documentos impressos ou digitais), sobre a regularidades fiscais e financeiras da empresa, bem como a manutenção de todos os requisitos contratuais;
 - 5.3.6. Receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
 - 5.3.7. Participar de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a equipe de técnicos do CONTRATANTE, durante toda vigência do contrato, o qual fará a convocação do preposto;
 - 5.3.8. Atender às instruções do CONTRATANTE quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de colaboradores nas dependências do CONTRATANTE, se necessárias;
 - 5.3.9. Atender prontamente, e dentro dos prazo estipulado, quaisquer exigências do gestor do contrato inerentes ao objeto contratado, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE;
 - 5.3.10. Gerenciar o cumprimento de prazos e prioridades estabelecidos;
 - 5.3.11. Gerenciar e acompanhar o desempenho da prestação de serviço;
 - 5.3.12. Executar outros serviços correlatos à função de preposto.
6. **RESPONDABILIDADES DA CONTRATADA E DO CONTRATANTE**
 - 6.1. **São Obrigações da CONTRATADA:**
 - 6.1.1. Credenciar por escrito, no momento da assinatura do contrato, junto ao CONTRATANTE, o preposto, com poderes de decisão para representar a CONTRATADA, principalmente no tocante à eficiência e agilidade da execução dos serviços;
 - 6.1.2. Assumir, sem que haja responsabilização do CONTRATANTE, todos os encargos, tributos e multas relativas à execução do contrato.
 - 6.1.3. Responsabilizar-se por todas as obrigações legais e as despesas decorrentes e necessárias

à efetiva prestação do serviço;

6.1.3.1. A inadimplência da empresa, com referência aos encargos e obrigações estabelecidos neste documento, não transfere, ainda que subsidiariamente, sua obrigação para o CONTRATANTE, nem poderá onerar os custos relacionados ao objeto contratado, razão pela qual a CONTRATADA deverá renunciar expressamente qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, para com o CONTRATANTE.

6.1.4. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços;

6.1.5. Dispor de instalações físicas suficientes, adequadas e devidamente equipadas para que a equipe técnica atenda de forma satisfatória os serviços de capacitação exigidos. Na hipótese do treinamento ser realizado nas dependências do CONTRATANTE, este providenciará materiais de apoio, como equipamentos multimídia, flip-chart, quadro branco, notebooks e mobiliário. A CONTRATADA também será responsável pelos insumos necessários à execução contratual;

6.1.6. Assumir a responsabilidade por quaisquer danos causados ao CONTRATANTE, a seus prepostos ou a terceiros, ocorridos ou não nos recintos do PJES, provocados por ação ou omissão dos empregados da CONTRATADA, em decorrência da execução dos serviços desta contratação, não cabendo ao CONTRATANTE, em nenhuma hipótese, responsabilidade por danos diretos, indiretos ou lucros cessantes decorrentes, ficando este autorizado, desde já, a reter os créditos decorrentes da prestação dos serviços, até o limite dos prejuízos causados, não eximindo a CONTRATADA das sanções previstas no Contrato e em lei, até a completa indenização dos danos;

6.1.6.1. Assumir a responsabilidade por todas as obrigações e providências estabelecidas na legislação no que tange a acidentes trabalhistas, quando em execução do objeto forem vitimados seus empregados, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do CONTRATANTE.

6.1.7. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto contratado;

6.1.8. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios, resultantes de ações judiciais que o CONTRATANTE for compelido a responder por força desta contratação;

6.1.9. Providenciar e manter a qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviços para o CONTRATANTE, de acordo com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados durante todo o período de contratação;

6.1.10. Quando cabível, promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou relacionamento interpessoal ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do CONTRATANTE.

6.1.10.1. A substituição deverá ocorrer no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, a partir do recebimento da notificação do CONTRATANTE, sendo vedado, neste caso, o retorno do profissional substituído às dependências do CONTRATANTE para cobertura de licenças, dispensas, suspensões ou quaisquer ausências de outros profissionais;

6.1.11. Cuidar para que todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento ou demissão de profissionais de sua responsabilidade.

6.1.12. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo;

6.1.13. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o CONTRATANTE;

6.1.14. Obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados

no ambiente de TI e institucional do CONTRATANTE;

6.1.15. Assinar o ADENDO II - Termo de Confidencialidade, quando da assinatura do instrumento contratual;

6.1.16. Acatar a fiscalização do CONTRATANTE, levada a efeito por servidor devidamente designado para esse fim, ou pelo Gestor, cuja solicitação atender-se-á imediatamente ou dentro do prazo previamente prescrito em conformidade com o instrumento contratual, comunicando-lhe quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços;

6.1.17. A CONTRATADA deverá observar rigorosamente todas as condições previstas no Termo de Referência, edital e contrato, inclusive, comunicar ao CONTRATANTE, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos necessários;

6.1.18. Selecionar e treinar adequadamente os recursos alocados para a prestação dos serviços;

6.1.19. Promover a transferência de conhecimento para os indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução;

6.1.20. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

6.1.21. Devolver todos os recursos eventualmente disponibilizados pelo CONTRATANTE de uso pela CONTRATADA, durante as capacitações, nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a CONTRATADA fará a reposição deles sem qualquer ônus adicional ao CONTRATANTE, desconsiderando a utilização e depreciação normal dos equipamentos utilizados;

6.1.22. Responsabilizar-se integralmente pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante toda a vigência do Contrato, dentro dos prazos e condições estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação de penalidades previstas contratualmente, caso os prazos e condições não sejam cumpridos;

6.1.23. Assumir inteira responsabilidade técnica e operacional, não podendo, sob qualquer hipótese, transferir para outra empresa a responsabilidade pela execução ou por eventuais problemas na prestação do objeto;

6.1.24. Responsabilizar-se pela observância de Leis, Decretos, Regulamentos, Portarias e normas federais, estaduais e municipais direta e indiretamente aplicáveis ao objeto do contrato;

6.1.25. Não subcontratar, subempreitar, ceder ou transferir, total ou parcialmente o objeto da presente licitação;

6.1.26. A CONTRATADA será responsável pela prestação de todos os serviços, custos de documentação, atendimento e mão de obra, incluindo quaisquer outros trabalhos tidos como necessários para a perfeita execução dos serviços, durante a vigência contratual.

6.2. **São Obrigações do CONTRATANTE:**

6.2.1. Nomear um Gestor do Contrato e os Fiscais, estes se necessários, para executar a gerência e fiscalização do contrato a ser firmado, em conformidade com suas competências e demais disposições legais;

6.2.2. Relacionar-se com a CONTRATADA, exclusivamente, por meio do preposto;

6.2.3. Cumprir e fazer cumprir o disposto no contrato, edital e Termo de Referência;

6.2.4. Informar à CONTRATADA nome e telefone do Gestor do Contrato e de seu substituto, mantendo tais dados atualizados;

6.2.5. Proporcionar à CONTRATADA o acesso necessário para o regular desempenho e cumprimento dos níveis de serviços contratados, quando o atendimento for efetuado na forma presencial;

6.2.6. Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA, devidamente credenciados, às

dependências das unidades do CONTRATANTE, aos dados e demais informações necessárias ao desempenho das atividades contratadas, ressalvados os casos de matéria sigilosa;

6.2.7. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações necessárias à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados no CONTRATANTE;

6.2.8. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias;

6.2.9. Verificar a qualificação dos profissionais indicados pela CONTRATADA quando do início da prestação dos serviços, podendo exigir a imediata substituição daqueles que não atenderem aos requisitos estabelecidos em Contrato;

6.2.10. Verificar e atestar as faturas da CONTRATADA, homologando os serviços prestados de acordo com os requisitos preestabelecidos;

6.2.11. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências previstas no contrato;

6.2.12. Cumprir com as demais obrigações constantes no edital, no Termo de Referência e outras previstas no contrato.

7. **MULTAS, SANÇÕES ADMINISTRATIVAS E GLOSAS**

Com fulcro no art. 7º, da Lei nº 10.520/2002; artigos 86, 87 e 88 da Lei nº 8.666/1993 e Decreto Federal 10.024/2019, a Administração poderá, garantida a defesa prévia, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes penalidades, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

7.1. **Advertência**

7.1.1. Aplicada na hipótese de execução irregular que não resulte prejuízo para o PJES; pela repetição de falhas para atendimento de um mesmo serviço; e pela repetição de não atendimento de um mesmo nível de qualidade contratado.

7.2. **Multa**

| Níveis das Multas | |
|-------------------|--|
| Nível | Correspondência |
| 1 | Advertência |
| 2 | Multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do contrato |
| 3 | Multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato |
| 4 | Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total do contrato |
| 5 | Multa de 15% (quinze por cento) sobre o valor do treinamento |
| 6 | Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas |

| Referência para as Multas | | | |
|---------------------------|---|------------|-------|
| Item | Descrição | Referência | Nível |
| 1 | Não manter a proposta; não assinar o contrato; ou recusar o recebimento da Nota de Empenho. | - | 2 |

| | | | |
|---|---|--|---|
| 2 | Apresentar declaração e/ou documentação falsa; e/ou cometer fraude fiscal. | - | 4 |
| 3 | Não prestar a garantia contratual dentro do prazo estabelecido. | - | 2 |
| 4 | Na hipótese de rescisão contratual por inexecução total ou parcial do Contrato. | - | 4 |
| 5 | Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, e que não sejam justificados e aceitos pelo Contratante. | Por ocorrência | 6 |
| 6 | Não observar as políticas de segurança e normas de acesso do CONTRATANTE. | Por ocorrência Caso a CONTRATADA tenha sido penalizada pelo mesmo motivo, o valor total da multa será acrescido em 2% por ocorrência, limitado ao valor máximo de 10% | 4 |
| 7 | Manter empregado, que mantém relacionamento direto com o Contratante, tais como Preposto, Responsável Técnico e outros, sem qualificação para executar os serviços contratados. | Por ocorrência | 2 |
| 8 | Não zelar pelas instalações/ equipamentos do Contratante. | Por ocorrência | 2 |
| 9 | Não apresentar documentação exigida da empresa. | Por ocorrência | 1 |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 10 | Violar quaisquer cláusulas do Acordo de Confidencialidade de Informação. | Por ocorrência | 3 |
| 11 | Deixar de comunicar qualquer fato relacionado ao serviço que leve à interrupção dos ambientes de TI do CONTRATANTE. | Por ocorrência | 2 |
| 12 | Transferir a outrem, no todo ou em parte, o serviço que não tenha sido objeto de subcontratação. | Por ocorrência | 4 |
| 13 | Atraso na realização das subscrições ou atraso na disponibilização da Ferramenta. | 0,1% (um décimo por cento) aplicados sobre o valor total da solução (36 meses), ao dia, até o vigésimo dia, limitada a 2% (dois por cento); 0,2% (dois décimos por cento) aplicados sobre o valor total da solução (36 meses), ao dia, limitada a 6% (seis por cento), se o atraso ultrapassar 20 (vinte) dias, até o limite de 30 (trinta) dias; 10% (dez por cento) aplicados sobre o valor total da solução (36 meses), para atraso superior a 30 (trinta) dias. | |
| 14 | Não atingir o Nível de Satisfação (NS) por 02 (duas) vezes consecutivas na realização do treinamento. | Por ocorrência | 5 |
| 15 | Não emitir os certificados de participação aos participantes da capacitação. | Por ocorrência | 5 |
| 16 | Reincidir em glosas pelo mesmo indicador por 03 vezes nos últimos 6 meses, consecutivos ou não. | Por ocorrência | 6 |

| | | | |
|----|--|----------------|---|
| 17 | Deixar de cumprir quaisquer das obrigações estabelecidas no instrumento contratual e anexos, desde que a multa não esteja prevista neste item. | Por ocorrência | 6 |
|----|--|----------------|---|

7.2.1. No caso de não pagamento voluntário da multa pela Contratada a Administração poderá:

I - Descontar o valor da multa dos pagamentos porventura devidos pelo Contratante;

II - Inscrevê-la em dívida ativa para futura cobrança judicial, na impossibilidade de adoção da medida prevista no inciso I;

III - Caso a multa seja referente a última fatura do contrato, aquela será deduzida dos valores do contrato retidos pelo CONTRATANTE a título de garantia.

7.2.2. A multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções, em função da natureza e da gravidade do ilícito.

7.2.3. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

7.3. Penalidade de Impedimento

7.3.1. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, garantido o direito à ampla defesa, ficará impedido de licitar e de contratar com o Estado do Espírito Santo, e será descredenciado no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.

7.4. Declaração de Inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública

7.4.1. Nos termos da Lei nº 8.666/1993, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes.

7.5. Glosas

7.5.1. Pela inexecução, desacordo ou descumprimento das metas e Acordo de Nível de Serviço (ANS) na prestação dos serviços previstos, a CONTRATADA estará sujeita a glosas, conforme estabelecidas na tabela abaixo, de acordo com a medição dos indicadores de nível de serviço:

| INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO | | | | | | |
|---------------------------------|---------------------------------|----------------------|---------|--|--------|------|
| Indicador | Descrição | Severidade | Período | Forma de Cálculo | Medida | Meta |
| 1 | Índice de Resolução de Chamados | Alta, Normal e Baixa | Mensal | Total de chamados resolvidos atendidos no prazo estipulado / Total de chamados recebidos x 100 | % | 95 |
| 2 | Índice de Disponibilidade | - | Mensal | (Tempo em minutos no mês de referência - Tempo em minutos de indisponibilidade no mês de referência) / Tempo em minutos no mês de referência x 100 | % | 99,9 |

| APLICAÇÃO DE GLOSA | | |
|---------------------------|------------------|--|
| Para o indicador 1: | | |
| Métrica | Escala | Cálculo de GLOSA |
| 1 | >= 95% <= 100% | 0 |
| 2 | >= 85% < 95% | 5% + [(95-Valor do Indicador) / 10] x 5% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas |
| 3 | >= 75% < 85% | 12% + [(85-Valor do Indicador) / 10] x 10% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas |
| 4 | < 75% | 30% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas |
| Para o indicador 2: | | |
| Métrica | Escala | Cálculo de GLOSA |
| 1 | >= 99,9% <= 100% | 0 |
| 2 | >= 98,9% < 99,9% | 5% + [(99,9-Valor do Indicador)] x 5% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas |
| 3 | >= 97,9% < 98,9% | 12% + [(98,9-Valor do Indicador)] x 10% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas |
| 4 | < 97,9% | 30% aplicados sobre o valor mensal das licenças efetivamente utilizadas |

7.5.2. Caso a qualidade dos serviços prestados, referentes a quaisquer dos indicadores acima, se enquadrarem na métrica 4 por 3 (três) meses consecutivos, poder-se-á realizar o processo de rescisão contratual por parte do Contratante.

7.5.3. O valor de glosa será limitado a 40% (quarenta por cento) do valor mensal do contrato, caso o valor apurado de glosa seja superior a esse limite.

8. **FORMA DE PAGAMENTO**

8.1. Para todos os fins, será considerado o mês de atividade referente ao serviço realizado a partir das 00:00 h do primeiro dia até às 24:00 h do último dia do mês;

8.2. Os pagamentos serão realizados após conclusão e aceite dos serviços;

8.3. A Nota Fiscal deverá ser encaminhada pela CONTRATADA, descontadas eventuais glosas de valores, acompanhada dos documentos fiscais e dos relatórios gerados na prestação do serviço;

8.4. O CONTRATANTE realizará o pagamento no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do primeiro dia útil após o registro de recebimento da Nota Fiscal/Fatura, discriminada(s) com os serviços realizados, devidamente atestada(s) pelo Gestor do Contrato, sendo efetuada a retenção e/ou recolhimento de tributos e contribuições devidas, quando cabíveis;

8.5. Os dispêndios observarão as seguintes condições para cada serviço:

I - Software: o pagamento será realizado mensalmente, com base no número de licenças em uso no mês correspondente, baseado em relatório enviado pela CONTRATADA e ratificado pelo Gestor ou Fiscal do Contrato;

II - Treinamento: o pagamento será efetuado em parcela única após a realização do treinamento, desde que atinja o nível de satisfação exigido e após a emissão do seu Termo de Recebimento Definitivo;

III - A Guia do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza - ISSQN a VENCER, se aplicável, do Município de realização do serviço, deverá ser apresentada para fins de recolhimento pelo CONTRATANTE, exceto quando a CONTRATADA for optante pelo Simples.

IV - As notas fiscais deverão observar o valor constante em sua proposta comercial, bem como deverá constar o número do contrato e descrição do objeto.

8.6. O CONTRATANTE poderá deduzir dos pagamentos, importâncias que, a qualquer título, lhe forem devidas pela CONTRATADA em decorrência de inadimplemento do contrato, respeitado o contraditório e a ampla defesa.

8.7. Ocorrendo erros nas notas fiscais que impeçam a liquidação da despesa, as mesmas serão devolvidas à CONTRATADA para correção. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para o CONTRATANTE.

8.8. O CONTRATANTE pode, a qualquer momento, recusar-se a declarar a fatura, caso constate:

I - Falhas sistemáticas ou intermitentes, decorrentes de defeitos ou vícios nos serviços;

II - Descumprimento dos requisitos técnicos e funcionalidades estabelecidos no Edital e/ou indicados na proposta e demais documentos que a integram.

8.9. Pelo atraso injustificável no pagamento, o CONTRATANTE pagará juros de mora à base de 1% (um por cento) ao mês.

9. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

| Fonte de Recursos | Elemento(s) de Despesa |
|---|----------------------------|
| [X] FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário | 3.3.90.40.18 - Software |
| [X] TJES | 3.3.90.40.48 - Treinamento |

10. VIGÊNCIA E GARANTIA CONTRATUAL

10.1. O Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, a contar de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do art. 57, II, da Lei nº 8.666/1993;

10.2. A presente contratação visa o aprimoramento dos meios usados pelo NUPEMEC/TJES, conforme Resolução Nº 358 de 02/12/2020 do Conselho Nacional de Justiça, que aduz sobre o dever dos Tribunais de disponibilizarem sistema de informação para resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, tornando o atendimento mais célere, tanto para as partes como para o PJES, uma vez que o processo poderá ser dirimido ainda em fase pré-processual.

10.3. O prazo de vigência superior a 12 (doze) meses justifica-se por se tratar de um sistema para realização de sessões de conciliação e mediação, de grande impacto e importância nos serviços ofertados por este PJES, sendo estimado um período mínimo de 06 (seis) meses para que o serviço seja estabilizado em termos de prazos de atendimento e qualidade do serviço, a solução passará um processo de implantação e treinamento dos usuários. Ademais, o prazo dilatado se faz necessário para mitigar os riscos que uma contratação de prazo inferior acarretaria, como intercorrências nas prorrogações ou não renovação. Nesta hipótese, o PJES se encontraria em situação de extrema vulnerabilidade, caso ocorram atrasos numa nova contratação, posto que haveria um período de indisponibilidade na prestação do serviço. Tais serviços ficariam paralisados, em descumprimento à Resolução CNJ Nº 358, motivos pelos quais a manutenção de um prazo maior de suporte mitigaria os riscos inerentes à solução de TI aplicada ao negócio.

10.4. Será exigida garantia, na forma do art. 56 da Lei 8666/1993, devendo ser prestada junto à Secretaria de Finanças e Execução Orçamentária do CONTRATANTE, dentre as modalidades definidas no art. 56, §1º, da Lei nº 8.666/93, no valor equivalente a 3% (três por cento) do valor total contratado, informando a modalidade escolhida, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, após o recebimento de notificação para tal fim, o que ocorrerá antes da assinatura do contrato.

10.5. O prazo para a prestação da garantia poderá ser prorrogável, a critério do CONTRATANTE.

11. REAJUSTAMENTO DE PREÇOS

11.1. Os valores referentes à contratação de subscrição de licença de uso de software para a gestão de atividades de conciliação e mediação de conflitos poderão ser reajustados, precedidos de solicitação tempestiva da CONTRATADA, utilizando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, na forma do art. 24 da Instrução Normativa nº 001/2019 do Ministério da Economia, desde que observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data limite para a apresentação da proposta, ou, nos reajustes subsequentes ao primeiro, da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste ocorrido.

12. **RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DO DOCUMENTO**

| | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|------------|---------------|
| Integrante Demandante: | Desembargadora Janete Vargas Simões | Matrícula: | 200362-57 |
| E-mail do Integrante Demandante: | jvsimoes@tjes.jus.br | Telefone: | (27) 33342312 |
| Integrante Técnico: | Leonardo Pereira Chagas | Matrícula: | 209760-46 |
| E-mail do Integrante Técnico: | lpchagas@tjes.jus.br | Telefone: | (27) 33342734 |
| Integrante Técnico: | Márcia Cristina de Godoys Monteiro | Matrícula: | 206768-61 |
| E-mail do Integrante Técnico: | mcmonteiro@tjes.jus.br | Telefone: | (27) 33342734 |
| Integrante Técnico: | Márcio Flávio Barbosa de Souza | Matrícula: | 209731-17 |
| E-mail do Integrante Técnico: | mafsouza@tjes.jus.br | Telefone: | (27) 33344513 |
| Integrante Administrativo | Eduardo Fernandes Leal | Matrícula: | 20970184 |
| E-mail do Integrante Administrativo: | efleal@tjes.jus.br | Telefone: | (27) 33344513 |

13. **APROVAÇÃO**

Janete Vargas Simões

Desembargadora

14. **VALIDAÇÃO**

Carlos Vinicius de Arimatéa

Secretário de Tecnologia da Informação

Nos termos do FORMULÁRIO IV da Norma de Procedimento 09, assinam:

o Integrante Demandante, o Integrante Técnico, o Integrante Administrativo responsáveis pela elaboração do documento;

o Secretário(a)/Assessor titular da área demandante responsável pela aprovação do documento;

e o Secretário de Tecnologia de Informação responsável pela validação do documento.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIA CRISTINA DE GODOYS MONTEIRO**, **COORDENADOR ADMINISTRATIVO**, em 08/07/2022, às 01:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEONARDO PEREIRA CHAGAS**, **ANALISTA JUDICIARIO AJ DIREITO**, em 11/07/2022, às 17:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JANETE VARGAS SIMOES**, **JUIZ(A) DE DIREITO**, em 11/07/2022, às 18:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCIO FLAVIO BARBOSA DE SOUZA**, **CHEFE DE SECAO DE TELECOMUNICACOES**, em 12/07/2022, às 10:01, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EDUARDO FERNANDES LEAL**, **ANALISTA JUD 01 QS AGENTE JUDICIARIO**, em 12/07/2022, às 10:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS VINICIUS DE ARIMATEA**, **SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 12/07/2022, às 11:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1195922** e o código CRC **DCBF5F58**.

7007084-02.2021.8.08.0000

1195922v37